

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kotihoito Linnainmaa Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	8
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.4	Muistutusten käsittely	16
3.5	Henkilöstö	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	20
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.8	Toimitilat ja välineet	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	25
3.11	Infektioiden torjunta	26
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	27
4	Omavalvonnan riskien hallinta	28
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	30
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	33
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34
5.1	Toimeenpano	34
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	36

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Linnainmaan kotihoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Linnainmaan kotihoito: Vehnämyllynkatu 10, 33560 Tampere Esihenkilö Taru Väisänen, taru.vaisanen@pirha.fi 0408004933 Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi 0407591368</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihoitoon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös</p>

omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että ammattilainen on arvioinut palveluntarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, läheisten tai asiakkaalle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arviointi perustuu RAI-arviointijärjestelmän avulla saataviin mittarituloksiin. RAI (Resident Assessment Instrument) on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon käynnit voidaan toteuttaa myös etäkäynteinä. Etäkäynti korvaa fyysisen kotihoidon käynnin. Etäkäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana asiakassuunnitelman mukaisesti. Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää, Linnainmaan kotihoidossa on 96 asiakasta 11/2024.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Linnainmaan kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Omaevalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omaevalvontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Linnainmaan kotihoito tarjoaa kotiin vietävistä palveluista fyysisiä asiakaskäyntejä sekä etäkäyntejä oman etähoivatiimin toimesta Linnainmaan, Teiskon sekä Pappilanpuiston kotihoidon asiakkaille. Etäkäynnit toteutetaan Suvanto Caren kuvapuhelinpalvelun kautta. Asiakkaalle viedään tablettitietokone ja tämän avulla asiakas voi keskustella hoitajan kanssa voinnistaan ja osallistua erilaisiin kulttuuri- ja liikuntatilaisuuksiin. Tablettitietokoneella voi olla yhteydessä myös läheisiin.

Kuvapuheluilla hoidetaan asiakkaan päivittäisiä kotikäyntejä. Kuvapuhelut kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan suunniteltuina etäkäynteinä. Mikäli asiakasta ei sovittuun aikaan tavoiteta kuvapuhelimella tai puhelimitse, selvitetään missä hän on. Hoitaja voi avata pakotetun yhteyden, jolla päästään näkemään, onko asiakas esim. kaatunut. Tähän tarvitaan asiakkaalta erillinen lupa. Tarvittaessa paikalle hälytetään kotihoidon hoitaja.

Linnainmaan kotihoidon toiminta tapahtuu jokaisena päivänä klo 7–22. Yöhoidosta vastaa tarvittaessa yöpartio. Linnainmaan kotihoito on jaettu kolmeen hoitajatiimiin. Jokaisessa hoitajatiimissä on

hoitotyöstä vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tiiminvetäjänä sekä eri määrä lähihoitajia. Linnainmaan kotihoidossa on käytössä vastuuhoidajamalli. Jokaisella asiakkaalla on nimetty tiimin lähihoitajista omahoitaja, joka osallistuu asiakkaan päivittäiseen hoitoon sekä vastaa siitä, että asiakkaan hoitosuunnitelma on ajan tasalla ja RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai tilanteen muuttuessa.

Asiakkaiden lääkehoidosta huolehtii pääsääntöisesti kotihoito. Käytössä on koneellinen annosjakelu. Annosjakelun lääkkeet toimittaa Kaukajärven apteekki suoraan Linnainmaan kotihoidon toimipisteeseen. Onnistuneen ja oikea-aikaisen lääkehoidon varmistamiseksi voidaan asiakkailla käyttää lisäksi Evondos lääkeautomaattia, joka ohjaa asiakasta ottamaan määrätyn lääkeannoksen oikea-aikaisesti. Jos lääkkeiden otossa on ongelmaa tai lääkeautomaatti on epäkunnossa, laite hälyttää asiasta etähoivatiimiin. Etähoivatiimi informoi alueen tiimiä asiakkaan ongelmasta ja hoitaja käy asiakkaan luona selvittämässä ongelman. Mikäli etähoivatiimi ei reagoi hälytykseen, hälytys ohjautuu oman alueen tiimipuhelimeen. Mikäli lääkeautomaatissa on ongelma, jota hoitajat eivät saa itse ratkaistua, niin tarvittaessa apua lääkeautomaatin käyttöön antaa Evondos Oy:n asiakaspalvelu 24/7 p. p. 02 777760.

Linnainmaan kotihoidossa on käytössä seuraavat tukipalvelut: Pirkanmaan hyvinvointialueen kauppapalvelujen tuottaja on Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palvelutuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSecure Smart Care Oy, lisätään myös päivätoiminnan palveluntuottaja ja lääkäripalvelujen tuottaja. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

”Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve

palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-
auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-
auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

Olemme käsitelleet Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaa yhteisissä tiimipalaverissa. Linnainmaan kotihoidossa kunnioitetaan ja arvostetaan kaikkia asiakkaita yksilöllisesti ja tasavertaisesti. Noudatamme asiakkaalle laadittua yksilöllistä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Osoitamme toiminnallamme luottamusta asiakkaan asioiden hoitamisessa aina asiakkaan etua ajatellen ja toiveet huomioiden. Käyttäydymme ja puhumme asiakkaille kunnioittavasti. Teemme työtä kuntouttavalla työotteella asiakkaan omat voimavarat huomioiden ja toimintakykyä tukien.

Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Linnainmaan kotihoidossa työskennellään asiakkaan tarpeita sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Työntekijät edistävät asiakkaiden kokemaa elämänlaatua ja tasapainoa arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä. Linnainmaan kotihoidossa tavoitteellisen hoiva- ja hoitotyön lähtökohtana pidetään asiakkaan omia voimavaroja. Henkilökunta pyrkii kannustamaan asiakkaita osallisuuteen ja liikkumiseen. Henkilökunta pyrkii myös tukemaan asiakkaan mielenterveyttä sekä arjen sujuvuutta. Työntekijät kohtaavat jokaisen asiakkaan arvokkaasti ja yksilöllisesti.

Asiakkaista huolehtii ammattitaitoinen henkilöstö yhdessä moniammatillisen TARMO työryhmän (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti) kanssa. Moniammatillisen työryhmän tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan oikea-aikainen sekä oikeudenmukainen palveluiden saanti.

Linnainmaan kotihoidossa on tärkeää, että asiakas voi luottaa saamaansa palvelun laatuun. Tärkeää on myös henkilökunnan keskinäinen luottamus ja arvostus toisiaan kohtaan. Keskinäisellä luottamuksella ja yhteishengellä toteutetaan asiakkaalle parempaa suunnitelmallista, vastuullista ja läsnä olevaa kohtaamista.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Linnainmaan kotihoidossa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Linnainmaan kotihoidon omavalvontasuunnitelman ovat laatineet yksikön palveluesihenkilö Taru Väisänen sekä vastaava sairaanhoitaja Jonna Valtoila yhdessä yksikön henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yksikön tiimipalaverissa pääasiassa 15.10.24 sekä jo aiemmin syksyllä on keskusteltu omavalvontaan liittyvistä asioissa. Paikalla olivat esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi tiimin sairaanhoitajat sekä osa lähihoitajista.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Taru Väisänen, palveluesihenkilön sijainen, taru.vaisanen@pirha.fi

Jonna Valtoila, vastaava sairaanhoitaja, jonna.valtoila@pirha.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaavontasuunnitelman pohja päivitetään omaavonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omaavonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatumittareiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Linnainmaan kotihoidossa kaikki nimikesuojatut sekä laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset osallistuvat RAI- arviointiprosessiin. Ensin asiakas on arviointijaksolla 2–4 vkoa, jonka aikana ensimmäinen RAI-arviointi valmistuu. Mikäli asiakas jää kotihoidon asiakkaaksi, asiakkaan RAI-arviointi päivitetään puolivuositain tai tilanteen / toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Henkilöstö koulutetaan asianmukaisesti mittareiden käyttöön, sekä perehdytetään arviointityökalujen merkitykseen hoidon seurannassa ja päätöksenteossa.

Laatumittareiden painopisteet on käyty läpi tiimipalaverissa ja kukin tiimin sairaanhoitaja seuraa omien asiakkaidensa tuloksia ja RAI-arvioinnin luotettavuutta. Vastaava sairaanhoitaja toimii RAI-asioissa vastuuhenkilönä yksikössä. Esihenkilö tarkastelee laatumittareiden toteutumista ja oman tiimin kokonaistilannetta esihenkilön RAI-vuosikellon mukaisesti.

HaiPro järjestelmän käyttö ohjeistetaan uuden työntekijän perehdytystilanteessa. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat HaiPro ilmoituksia yhdessä. Vaaratapahtumailmoitukset käydään läpi hoitajatiimeissä ja tarvittaessa koko tiimin kanssa esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan johdolla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Linnainmaan kotihoidossa uudet työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen säädösten mukaisesti. Toiminnanohjausjärjestelmä Hilikkaan merkitään työsuhteen alussa hoitajan henkilökohtaiset osaamisen ”tävät” ja mikäli työssä vaadittavia taitoja uupuu, niihin järjestetään erillistä koulutusta tai työntekijä perehdytetään kyseiseen asiaan työn lomassa toisen hoitajan toimesta. Osana uuden työntekijän perehdytystä työntekijä lukee Linnainmaan kotihoidon omavalvontasuunnitelman sekä lääkehoitosuunnitelman ja kuittaa materiaalin luetuksi.

Henkilöstölle on tarjolla erilaista koulutusta HR-työpöydän koulutuskalenterista sekä sähköpostijakelulla tulevia erilaisia koulutuspäiviä. Esihenkilö arvioi eri hoitajien tarvetta ja mahdollisuutta osallistua koulutuksiin ja niistä neuvotellaan aina työntekijän kanssa henkilökohtaisesti.

Kotihoidon asiakkaiden hoito perustuu aina henkilökohtaiseen sekä yksilöllisesti laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. RAI-arvioinnit toteutetaan puolivuositain tai mikäli asiakkaan tilanteessa / voinnissa tapahtuu muutosta. Tiimissä ei ole tällä hetkellä RAI-avainosaajia, lukuun ottamatta palveluesihenkilöä, joka käynyt koulutuksen jo vuosia aiemmin.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen

yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Linnainmaan kotihoitoa johtaa Taru Väisänen, palveluesihenkilön sijainen, taru.vaisanen@pirha.fi ja lähijohtamisaluetta Pohjoinen 4 johtaa palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualueille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Linnainmaan kotihoidossa esihenkilö työskentelee arkipäivisin toimistolla ja on tiimin kanssa samassa tilassa ja näin ollen hyvin tavoitettavissa henkilöstölle. Esihenkilö on myös hyvin tavoitettavissa puhelimitse sekä käytössä on myös Teams-kanava sekä sähköposti yhteydenpitoon tarvittaessa. Samoin tiimin vastaava sairaanhoitaja.

Esihenkilö valvoo henkilöstöresurssin riittävyttä päivittäin ja tekee tiivistä yhteistyötä oman alueen työnjärjestelyn kanssa henkilöstömitoituksen varmistamiseksi. Vastaava sairaanhoitaja pääsääntöisesti seuraa ja keskustelee tarvittaessa asiakkaiden käyntiajoista, mikäli niissä havaittu jotakin ongelmatilannetta.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. [\(8.7.2022/604\)](#)

Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikäänntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja

erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle/ hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

Kotihoidon uudet asiakkaat tulevat ensin arviointijaksolle. Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palveluiden ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arvioinnin avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi, asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Kaikille kotihoidon asiakkaille tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka perustuu hoidon tarpeeseen. Oman tiimin sairaanhoitaja tekee asiakkaan luokse ensikäynnin, jolloin saadaan heti myös laaja-alainen näkemys asiakkaan kokonaistilanteesta. Kerran viikossa hoitajatiimit kokoontuvat hoitotyöntunnille, jossa käsitellään asiakkaiden palveluiden ja hoidon tarvetta. Mikäli asiakkaan palveluntarve niin vaatii, sairaanhoitaja tekee pyynnön asiakasohjaajalle tarvittavista muutoksista. Muutokset suunnitelmaan tehdään yhdessä tiimin, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovittuna mukaisesti.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.”

[Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

Linnainmaan kotihoidossa asiakkaan kanssa yhdessä tehdään häntä koskeva RAI- arvio ja toteutetaan avointa vuorovaikutusta hoitajien sekä asiakkaiden ja omaisten välillä. RAI-arvioinnin tuloksia avataan tarpeen mukaan myös asiakkaalle / häntä hoitavalle omaiselle. Hoitaja voi tarpeen mukaan neuvoa asiakasta katsomaan itseään koskevia tietoja mm. omakannasta ja tarvittaessa asiakas voi pyytää hoitajalta tietoa, kuinka itseään koskevia potilasasiakirjoja voi tilata kirjaamosta.

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalle on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojensa käytetään.”

<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

”Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu vääriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Jokaista asiakasta kohdellaan yksilöllisesti, kunnioittavasti ja asiakkaan hoitosuunnitelma päivitetään tilanteen niin vaatiessa. Asiakkaan henkilökohtaiset tiedot eivät ole ulkopuolisten saatavilla eikä näkyvillä tiimitilassa. Mikäli epäasiallista kohtelua Linnainmaan kotihoidossa havaitaan, kotihoidon esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen vaatimalla tavalla. Kotihoidon esihenkilö / vastaava sairaanhoitaja on myös tarvittaessa yhteydessä asiakkaan omaisiin. Esihenkilö tiedottaa myös palvelupäällikköä, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Tilanteen niin vaatiessa kotihoidon työntekijät tiedottavat asiakkaalle muistutusoikeudesta sekä auttavat ja neuvovat asiakasta muistutuksen laatimisessa. Muistutukset ja kantelut, jotka koskevat yksikön toimintaa, käydään läpi omassa yksikössä.

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman

kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Linnainmaan kotihoidossa asiakkaalle ohjeistetaan, millä tavoin asiakas voi tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai hoidosta. Ohje löytyy myös kotihoidon asiakaskansiosta. Asiakkaalle ja omaiselle myös tiedotetaan, kuinka toimia tilanteessa, jossa on tapahtunut esimerkiksi materiaalivahinko kotihoidon toimesta.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” Itsemääräämisoikeus | Valvira

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettäköskevasta päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. Itsemääräämisoikeus | Valvira

Linnainmaan kotihoidossa itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hänen ymmärtää. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidoista ei saa kuitenkaan vaikuttaa hoitosuhteeseen. Laatimalla hoitotahdon, asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Tarvittaessa kotihoito opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. Linnainmaan kotihoidossa täytetään tarvittaessa myös Elämänpuu- julistetta asiakkuuden alkaessa, jolloin hoitajien tietoisuuteen saatetaan heti asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä toiveet. Linnainmaan kotihoidossa ei ole käytössä fyysisiä rajoittamistoimenpiteitä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon tehdään tarkennettu ohje.

Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/intraohjeet)

Asiakkaaksi hakeutuminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen kotihoidon arviointijaksolle siirtymistä. Palvelutarpeen alustavasta arvioinnista, asiakassuunnitelmasta ja palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarvearvio on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

Kuntouttava arviointijakso

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti).

Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palvelutarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määritelty palvelutuntimäärä. Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttua oleellisesti.

Linnainmaan kotihoidossa palvelutarpeen arviointiin osallistuu koko moniammatillinen tiimi. Asiakaskäynneillä arvioidaan päivittäin asiakkaan vointia sekä toimintakykyä. Sairaanhoidajat keskustelevat viikoittain oman tiiminsä kanssa asiakkaiden asioista ja mahdollisia palvelu- ja hoitosuunnitelman muutostarpeista. Myös asiakas otetaan mukaan keskusteluun tarvittaessa. Asiakkaan oma hoitajatiimi huolehtii, että asiakkaan hoitosuunnitelma on aina ajantasainen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa aina kotihoidon asiakasohjaaja.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisäateistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Linnainmaan kotihoidossa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jokaisella asiakaskäynnillä. Hoitajat toteuttavat määräaikaisarviointeja, joiden pohjalta asiakkaan tilannetta seurataan säännöllisesti. Hoitajat arvioivat asiakkaan tilannetta keskustelemalla asiakkaan kanssa käynneillä voinnista sekä

havainnoimalla omakohtaisesti asiakkaan toimintakykyä tai muutoksia asiakkaan toimintakyvyssä. Myös omaisten näkökulmaa ja havaintoja hyödynnetään aktiivisesti asiakkaan hoidontarpeenarvioinnissa.

Hoitajat kirjaavat asiakkaan päivittäiselle hoitosuunnitelmalle käynnin sisällön. Hoitosuunnitelmasta käy myös ilmi asiakkaan palveluiden sovittu sisältö ja hoitajan käyntikohtaisesti sovitut työt. Arviointijaksolla olevien asiakkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioi myös tarpeen mukaan fysio- / tai toimintaterapeutti.

Asiakkaan tilanteen vaatiessa ulkoista edunvalvojaa, Linnainmaan kotihoidon henkilöstö tekee ilmoituksen tai ohjeistaa asiakkaan läheiset tekemään edunvalvontahakemuksen Digi- ja viestintäviraston kautta. Tämän jälkeen tieto siirtyy kotihoidon lääkärille lausuntopyynnön muodossa. Tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole omaisia tai muita tämän asioista huolehtivia läheisiä, ollaan yhteydessä tarvittaessa sosiaalityöhön.

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Pohjoinen 4 alueen palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutukset tulevat palvelupäällikölle, joka pyytää selvityksen esihenkilöltä. Esihenkilö tekee tarvittaessa asiaan vastineen ja pyytää siihen lisätietoa kyseisen tiimin sairaanhoitajalta.

Muistutukset ja kantelut käydään yksikössä läpi ja laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Palautteen perusteella kehitetään toimintaa.

3.5 Henkilöstö

Linnainmaan kotihoidossa on työntekijöitä 18.10.2024 yhteensä 45. Henkilöstö työskentelee seuraavilla nimikkeillä: Palveluesihenkilö (1), Vastaava sairaanhoitaja (1), Sairanhoitaja (3), Lähihoitaja, joista 4 työnjärjestelijää, 8 etähoivatiimissä, 3 resurssipoolilaista), Perushoitaja (1), Lähihoitaja oppisopimusopiskelija (1), Ikäihmisten ohjaaja (1).

Akuuteissa resurssitarpeissa pyritään ensisijaisesti käyttämään tilanteeseen omaa henkilöstöä sekä yksikön tuntityöntekijöitä. Linnainmaan kotihoito lukeutuu P4 alueeseen, johon kuuluvien yksiköiden välillä tehdään yhteistyötä myös henkilöstöresurssien osalta. Vuokratyövoimaa käytetään vain tarvittaessa, mikäli muilla järjestelyillä ei saada riittävää henkilöstöä turvallisen asiakastyön toteuttamiseen. Viime kuukausien aikana vuokratyövoiman käyttöön ei ole Linnainmaan kotihoidossa ollut tarvetta.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Työhaastattelussa tarkistetaan työntekijän opinto- ja työtodistukset sekä tarkistetaan lääkeluvat. Haastattelutilanteessa varmistetaan myös työntekijän ajo-oikeus. Koko työhaastattelun ajan arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta kyseiseen työtehtävään sekä työskentelyyn asiakkaiden kodeissa.

Ammatillinen osaaminen varmistetaan haastattelemalla ja osaaminen kirjataan Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään. Mikäli havaitaan koulutustarpeita, järjestetään tiimin sisäistä koulutusta ja/tai mahdollistetaan osallistuminen monipuolisiin koulutuksiin. Evondos lääkeautomaatin koulutukseen käytämme Evondoksen omaa verkkokurssia, jonka hoitaja suorittaa. Lisäksi Linnainmaan tiimitilasta löytyy harjoituslaite, jolla perehdytetään laitteen käyttöön. Kielellinen osaaminen varmistetaan rekrytoitaessa keskustelemalla sekä tarvittaessa kirjallisella tehtävällä.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväkenttien ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystyöpalvelujen ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/koulutusohje)

Linnainmaan kotihoidon henkilöstön osaamista ylläpidetään Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutustarjonnan avulla. Koulutuksia on tarjolla HR-työpöydän koulutuskalenterissa. Koulutuksia tulee myös tarjolle sähköpostitse joko suoraan henkilöstölle tai esihenkilön kautta hoitajille jaettavana kutsuna. Jokaisen hoitajan tulee itse huolehtia omasta osaamisestaan, osaamisen ylläpitämisestä sekä koulutustarpeesta.

”Opiskelija voi tietyn edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Mikäli hoitotyön opiskelija otetaan työsuhteeseen Linnainmaan kotihoitoon, esihenkilö tarkistaa opiskelijalta koulun myöntämän opintorekisteriotteen ja vaadittavat opinto-/ osaamispisteet.

Lähihoitajaopiskelijalta vaaditaan 120 osp. ja sairaanhoitajaopiskelija voi työskennellä yksikössä sairaanhoitajan sijaisena, kun hänellä on 140 op suorittuna ja sijaistaa lähihoitajaa, kun hänellä on 60 op. Opiskelijoilta varmistetaan tarvittava lääkehoidon osaaminen ja itsenäiseen työskentelyyn vaaditaan

suoritetut Lovet. Opiskelijalta tarkistetaan ennen työsuhteen alkua rikosrekisteriotte, kuten muiltakin uusilta työntekijöiltä.

Lähihoitajan sijaisena toimivan opiskelijan toiminnasta vastaa opiskelija itse, yksikön lähiesihenkilö sekä lääkehoitoluvan myöntänyt lääkäri. Alkuun nimetään uudelle työntekijälle tiimistä valmis lähihoitaja perehdyttämään käytäntöihin. Sairaanhoidajasijaisena toimivalle opiskelijalle nimetään jokaiseen työvuoroon ohjaaja, joka on käytännössä aina sama henkilö koko sijaisuuden ajan.

Toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan avulla seurataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia suunniteltuja ja toteutuneita käyntiaikoja ja käyntiajankohtia. Esihenkilöllä on velvollisuus ottaa puheeksi mahdollinen epäasiallinen toimintatapa työssä.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriotte pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.”

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet). <https://intra.pirha.fi/group/guest/rikostaustaote-lasten-kanssa-tyoskentelyynhttps://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Työntekijä esittää työsuhteen aluksi esihenkilölle rikosrekisteriotteen. Esihenkilö ilmoittaa henkilöstösihteerille päivämäärän, milloin rikosrekisteriotte on myönnetty sekä milloin esihenkilö on rikosrekisteriotteen nähnyt. Sihteeri kirjaa päivämäärän Prima-järjestelmään.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Linnainmaan kotihoidon esihenkilö suunnittelee ja seuraa yhteistyössä oman alueen työnjärjestelijän kanssa työvuorokohtaisten henkilöstöresurssien riittävyyttä. Suunnittelun perustana toimii palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen ja toteutuneiden palvelutuntien määrä. Työntekijöiden tarve ja määrä voivat vaihdella jonkin verran eri viikonpäivistä ja asiakkaiden käyntiajoista riippuen.

Henkilöstöresurssin puutteessa selvitetään omasta tiimistä työntekijää puuttuvaan työvuoroon. Mikäli omasta tiimistä ei ole mahdollisuutta työntekijää saada, selvitetään lähipalvelualueen muilta esihenkilöiltä resurssimahdollisuuksia. Tiimissä saattaa olla myös tuntityöntekijöitä, joita vuoropuutoksiin voidaan tarvittaessa hyödyntää. Viimeisimpänä vaihtoehtona turvaudutaan vuokratyövoiman käyttöön.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi sote-asemalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyys.” <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystuololaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveystuololaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain

mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Linnainmaan kotihoidon sairaanhoitajien tehtäväkuvaan kuuluu asiakkaan asioiden koordinointi moniammatillista verkostoa hyödyntäen. Sairaanhoitajat toteuttavat laaja-alaista yhteistyöstä myös tarvittaessa asiakkaan asioissa kotihoidon ulkopuolisten toimijoiden kuten sosiaalityön, erilaisten terapeuttien, diabeteshoitajan, kotisairaalan ja palliatiivisen yksikön kanssa. Työssä pyritään välttämään asioiden päällekkäisyyksiä ja näin ollen viestintä tapahtuu mahdollisimman avoimesti eri viestintäkanavia käyttäen. Myös kolmannen sektorin palvelut voivat olla joillakin asiakkailla käytössä.

Linnainmaan kotihoidossa kokoontuu säännöllisesti 1 kerta/viikko moniammatillinen TARMO-työryhmä, johon osallistuu kotihoidon sairaanhoitaja, vastaava sairaanhoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, kotihoidon lääkäri, ohjaaja sekä alueen asiakasohjaaja.

Asiakkaan hoidosta vastaava sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja vastaavat yhdessä asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyvästä tiedonsiirrosta muille toimijoille.

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Linnainmaan kotihoidon toimitilat sijaitsevat osoitteessa Vehnämyllynkatu 10. Kiinteistö on yksityisen henkilön omistuksessa. Ulko-ovessa on kulunvalvonnan seurantajärjestelmä. Toimitila on jaettu siten, että työnjärjestelijöillä, etähoivatiimillä, esihenkilöllä, vastaavalla sairaanhoitajalla sekä sairaanhoitajilla on omat huoneet käytössä.

Tiimiläiset työskentelevät toimistolla ollessaan omilla tiimin koneillaan. Tiimitilat ovat jaettuna pienillä väliseinillä eri tiimien välillä. Tiimitilassa on erillinen lääkehuone, jonka ovesta on kulunvalvonnan seurantajärjestelmä. Lääkehuoneeseen kulku on mahdollista omalla Pirhan henkilökohtaisella kulkunapilla. Lääkehuoneen sisällä sijaitsee erillinen lääkejääkaappi, jonka lukon avaimen säilytyspaikka on asiakkaiden avainkaapissa. Yleisissä tiimitiloissa on kaksi asiakkaiden avaimille tarkoitettua avainkaappia, jotka lukitaan työvuorojen välissä sekä yöksi hoitajien lähtiessä töistä. Hoitotarvikevarasto eli Kätsy-hyllytyspalvelun varasto on erillisenä huoneena tiimitilassa. Tiimitilassa on ruokailutila ja pienimuotoinen keittiö. Tiimitilassa sijaitsee kolme erillistä WC-tilaa ja kaksi suihkua. WC-

tilojen yhteydessä on useampi vesipiste käsienpesuun. Toimitilojen siivouksesta vastaa Palmia Oy. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä.

Tiimitilojen huoltotarpeista ilmoitetaan ensisijaisesti kiinteistön omistajalle, joka reagoi nopeasti kiinteistöä koskeviin huoltotoimenpiteisiin. Mikäli huoltotarve koskee esimerkiksi lampunvaihtoa tai toimistotarvikkeiden korjausta, esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja laittaa Pirhan Pakettipalvelun kautta työpyynnön tietokoneelta.

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Linnainmaan kotihoidossa jokainen työntekijä omalta osaltaan huolehtii lääkinnällisistä laitteista ja niiden käyttökelpoisuudesta. Päivittäin hoitotyössä on käytössä verensokerimittarit sekä verenpainemittarit. Tarvittaessa, mikäli asiakkaalla ei ole omaa kuumemittaria, hoitaja voi mitata asiakkaan lämmön omalla mittarillaan. Mikäli asiakastyössä käytetään nostolaitetta, hoitajan tulee varmistaa aina ennen käyttöä nostolaitteen käyttökunto. Asiakkaalla voi kotona olla käytössään myös muita lääkinnällisiä laitteita kuten happi- ja CPAP- laitteita. Kotihoidon lääkinnälliset laitteet toimitetaan asianmukaisina ajankohtina huoltoihin ja kalibrointiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmasta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Linnainmaan kotihoidossa jokainen työntekijä on vastuussa huolehtimaan omalta osaltaan tietosuojan toteutumisesta. Uudet työntekijät saavat perehdytyksen yhteydessä tiedoksi tietoturvasioihin liittyvät infot sekä suorittavat tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus- verkkokurssin. Kurssi uusitaan säännöllisesti kahden vuoden välein. Esihenkilö arvioi kunkin työntekijän tarpeet eri tietojärjestelmien käyttöön ja oikeuksiin ja esihenkilö vastaa myös siitä, että tietojen käsittely on asianmukaista.

Linnainmaan kotihoidon tietosuoja- ja tietoturvayhdyshenkilö on sairaanhoitaja Jonna Javanainen, jonna.javanainen@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietosuojan järjestäjänä laadittava tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveystietosuojan ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuoja ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietosuojan johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Linnainmaan kotihoidossa teknologiaan liittyvistä huolloista, päivityksistä ja mahdollisista vikatilanteista ilmoitetaan etukäteen henkilöstölle eri ilmoituskanavia käyttäen (sähköposti, Teams). Yksikössämme on ajantasainen varautumissuunnitelma mahdollisiin teknologian vikatilanteisiin. Tiimin esihenkilö vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty toimintakäytänteisiin koskien mahdollisia teknologiaan liittyviä poikkeustilanteita.

Linnainmaan kotihoidossa teknologian soveltuvuutta asiakaskäyttöön arvioidaan aina yksilöllisesti tiimin sairaanhoitajan johdolla. Teknologian käytön tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäisyyttä ja toimintakykyä. Teknologian käyttö edellyttää asiakkaalta jonkin verran omatoimisuutta, kognitiivista toimintakykyä ja osaamista. Tärkeänä osana teknologian käyttöä on myös asiakkaan motivaatio ja suhtautuminen nykyaikaisiin palvelumuotoihin. Teknologian käytössä huomioidaan aina asiakkaan

kokonaistilanne. Teknologian hyödynnettävyyttä arvioidaan aina myös asiakkaan tilanteen / voinnin muuttuessa.

Uudet työntekijät perehdytetään etälaitteiden käyttöön sekä toimintaan vikatilanteissa.

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirkan turvallisuuslupaus)

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Linnainmaan kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja sen on hyväksynyt vastuulääkäri Lauri Jokipalo 28.10.2024.

Linnainmaan kotihoidon lääkehoitosuunnitelman tekemisestä, toteutumisesta sekä seurannasta vastaavat esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja. Vastuulääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa omalta osaltaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesta hoitotyön toteutumisesta.

3.11 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla varmistetaan turvalliset hygieniakäytännöt. Linnainmaan kotihoidossa työntekijät perehdytetään hygieniaohjaisiin. Perehdytystilanteessa varmistetaan myös työntekijän ymmärrys tavanomaisista varotoimista, kosketus- ja pisaratartunnasta. Kotihoidossa käsihygienia on isossa roolissa asiakkaiden hoidossa ja siitä muistutellaan aina väliajoin tiimipalaverissa koko henkilöstöä yhteisesti. Uusi työntekijä perehdytetään suojainten käyttöön sekä pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisyyn. Pisto- ja viiltotapaturmista on hyvät ohjeet myös kotihoidon 9/24 päivitetystä turvallisuuskansiossa. Hygieniayhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. Koulutuksissa tullut tieto jaetaan tiimille.

Pirhan hygieniahoitaja Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi

Linnainmaan kotihoidon hygieniayhdyshenkilö on Jonna Valtoila, jonna.valtoila@pirha.fi

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektioista.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Linnainmaan kotihoidon palveluesihenkilö Taru Väisänen vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Koko henkilöstö suorittaa pakollisen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein Moodle oppimisympäristössä. Työntekijän velvollisuus on noudattaa voimassa olevia tietosuoja ja -turvaohjeita ja ylläpitää omaa osaamistaan.

Linnainmaan kotihoidon esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Esihenkilö vastaa myös, että työntekijällä on työsuhteen alkaessa kaikkiin järjestelmiin tarvittavat tunnukset ja oikeudet. Tunnukset luovutetaan työntekijälle henkilökohtaisesti. Hoitajat puolestaan vastaavat siitä, että asiakkaan tiedot ovat potilas- ja asiakastietojärjestelmässä ajan tasalla.

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Kotihoidossa käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla, *huom. tämä on tulossa myöhemmin syksyllä 2024*
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistuja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Linnainmaan kotihoidossa asiakas tai asiakkaan omainen voi antaa palautetta tiimin hoitajien kautta. Asiakaspalautetta voi myös antaa tiimin sairaanhoitajille, vastaavalle sairaanhoitajalle tai suoraan esihenkilölle, asian sisällön mukaan. Palautteet otetaan yksikössämme rakentavasti vastaan. Palautteiden epäkohdat tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Saatua palautetta hyödynnetään laajasti ja monipuolisesti toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](#)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Linnainmaan kotihoidossa riskien arviointi ja tunnistaminen on osa päivittäistä toimintaamme.

Pyrimme siihen, että mahdollisuuksien mukaan samat hoitajat käyvät asiakkailla ja sitä kautta pystymme pienentämään riski- ja vaaratapahtumia. Oikea-aikainen ja olennainen kirjaaminen on tärkeä osa riskienhallintaa ja hoidonjatkuvuutta. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Yksikössä on kirjattu suunnitelma tietoliikenteen poikkeustilanteiden varalle, joka on osa perehdytystä. Vastaava sairaanhoitaja tulostaa viikoittain asiakaskäyntilistat, joita voidaan hyödyntää tietoliikenteen katkoksissa. Esihenkilön tehtävänä on päivittäin huolehtia henkilöstön riittävyyden seurannasta. HaiPro vaaratapahtumat käsitellään säännöllisin väliajoin. Työturvallisuusriskien arvioiminen on täytetty Granite-järjestelmään yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualuetasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat.

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt. Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle on laadittu yleiset ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. Kotona asumista tukeville palveluille on syksyllä 2024 laadittu oma ohje yleistä ohjetta täydentäväksi. Tavoitteena on luoda turvallinen hoito- ja työympäristö.

Riskienhallinnan varmistamiseksi Linnainmaan henkilökunnalla on velvollisuus aina ilmoittaa asiakas- ja työturvallisuutta koskevista epäkohdista ja poikkeamista esihenkilölle. Ilmoitusvelvollisuus on jokaisella

työntekijällä ja näin ollen riskienhallinnan varmistamiseksi tämä asia käydään uuden työntekijän perehdytyksessä läpi sekä tarvittaessa muistutellaan henkilökuntaa asian tiimoilta tiimipalaverissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Linnainmaan kotihoidossa HaiPro ilmoitukset käsitellään asiaa koskevassa sairaanhoitajien hoitotiimeissä ja tarvittaessa myös koko henkilöstön kesken tiimipalaverissa. Ilmoitusten pohjalta mietitään yhdessä korjaavia toimenpiteitä haitta- ja vaaratapahtumien ehkäisemiseksi.

Linnainmaan kotihoidon esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluysikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

HaiPro ilmoitusten pohjalta suunnittelemme yhdessä tiiminä tarvittavia toimenpiteitä ja toimintamalleja haitta- ja vaaratapahtumien ehkäisemiseksi. Hyvinvointialueen omavalvonnassa olennaista on, että asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat käsitellään viipymättä. Henkilöön kohdistuvista ilmoituksista esihenkilö keskustelee henkilökohtaisesti. Tarvittaessa asiakkaaseen ja/tai omaiseen ollaan yhteydessä sovitulla tavalla. Vakavaan haittatapahtumaan osallisen työntekijän/-tekijöiden on mahdollista pyytää jälkikäsitelyä. Yksilökohtainen jälkikäsitely järjestetään työterveyshuollon (Pirte) toimesta ja ryhmämuotoisena Pirhan oman jälkipuintiohjaajan kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksen vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Linnainmaan kotihoidossa toimitaan edellä kuvatun lain velvoitekohdan 29 § mukaisesti. Havaitusta epäkohdasta tehdään lisäksi ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Esihenkilön tehtävänä on ilmoituksen käsittely, ja asiassa edetään tilanteen edellyttämällä toimintatavalla ja toimenpiteillä.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 30 §)

Linnainmaan kotihoidossa riskienhallinnassa huomioidaan valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset huolellisesti. Viranomaisten selvityspyynnöt ja ohjaus voivat paljastaa puutteita toiminnassa. Puutokset on analysoitava osana kotihoidon riskienhallintaa ja korjaavat toimenpiteet tulee suunnitella. Viranomaisohjeistuksen ja päätösten perusteella tehdyt korjaukset tulee toteuttaa välittömästi. Tämä voi koskea henkilöstöresursseja tai asiakasturvallisuutta. Kaikki dokumentoidaan tarkasti, jotta valvonnan vaatimukset täyttyvät ja tulevia tarkastuksia varten on näyttöä toimenpiteistä. Henkilöstöä tiedotetaan viranomaisten ohjeista ja päätöksistä sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta ohjeiden noudattamiseksi.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Linnainmaan kotihoidossa huomioidaan ja arvioidaan riskienhallinnan toimivuutta päivittäisessä työskentelyssä. Hoitajat seuraa ja arvioi riskejä tunnistamalla ja raportoimalla niitä hoitokäyntien aikana

tai jälkeen. Mm. kodin turvallisuuteen, lääkitykseen, kaatumiseen, valaistukseen liittyvät asiat ovat huomion kohteena päivittäisessä hoitotyössä. Asiakkaiden säännöllisten potilas- ja hoitosuunnitelmien päivittämisellä varmistetaan riskien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ja ajoissa. Henkilöstön palautteet ja yhteistyö tiimissä tukevat riskienhallinnan prosessien arviointia ja kehittämistä.

Uudet työntekijät perehdytetään aina edellä mainittuihin toimintamalleihin.

Linnainmaan kotihoidossa huolehditaan tartuntatautilain mukaisesti potilaiden, asiakkaiden sekä henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Yksikössämme on päivitetty keväällä 2024 Granite -työturvallisuusriskien arviointi yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Henkilökunta on suorittanut suurimmaksi osaksi Moodle- oppimisympäristössä myös Infektioiden torjunta kotihoidossa verkkokurssin.

HaiPro järjestelmään täytetään asiakasturvallisuuteen, tietoturvaan, toimintaympäristöön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Linnainmaan kotihoidossa vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö yhdessä huolehtivat, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten (asiakas ja/tai omaiset sekä työntekijöiden) kanssa. Ilmoitukset käsitellään joko sairaanhoitajan pitämässä tiimipalaverissa ja tarvittaessa yhteisesti koko tiimin isommassa palaverissa, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä vastaavia tapahtumia. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet kirjataan ja niiden vaikutusta seurataan. Jos tapahtuu vakava, korvausta vaativa haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Mikäli Linnainmaan kotihoidossa havaitaan vuokratyövoiman osaamisessa tai muussa toiminnassa puutteita / epäkohtia, esihenkilö ottaa kyseiseen firmaan yhteyttä asian kiireellisyyden mukaan, joko puhelimitse tai palautelomakkeen avulla.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sote-valmiuskeskus:

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen hallinnossa toimii Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus. Valmiuskeskuksen tehtävänä on YTA-alueensa hyvinvointialueilla:

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Linnainmaan kotihoidon tulostettu omavalvontasuunnitelma löytyy tiimitilasta henkilöstön yhteisestä kansioista ja se on aina saavutettavissa ja luettavissa. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös tiimin yhteisestä Teams- kansioista. Kun uusi työntekijä aloittaa Linnainmaan kotihoidossa, osana uuden työntekijän perehdytystä, hän lukee omavalvontasuunnitelman ja kuittaa lukemansa kansion etusivulla olevaan listaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, mikäli toiminnan muutokset sitä vaativat. Päivityksistä omavalvontasuunnitelmaan tiedotetaan työntekijöille tiimipalaverissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omaevalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Linnainmaan kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontasuunnitelman pohja päivitetään omaevalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omaevalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampereella 2.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Taru Väisänen, palveluesimiehen sijainen
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.